



SUPPORT CENTER MANAGEMENT FOR LEADERS

Gerenciamento prático
de serviços de suporte
baseado no FitSM®

*FitSM® é uma marca registrada.
Este curso é independente e não
possui afiliação oficial com a
organização FitSM.*

Diferenciais

- melhor instrutor do Brasil
- framework voltado para pequenos e médios centros de suporte técnico
- curso totalmente on-line

Não espere mais -
organize seu centro
de suporte técnico

Inscreva-se hoje!

OBJETIVO DO CURSO

Apresentar um padrão claro, pragmático, leve e alcançável que permita o atendimento eficaz de serviços de TI (ITSM) em organizações que variam de PMEs, startups a médios ambientes.

Apresentar uma versão de ITSM que seja mais acessível para uma gama mais ampla de ambientes do que as soluções tradicionais, incluindo cenários federados.

A formação prepara o gestor para estruturar e organizar o departamento de suporte técnico com métodos, processos e boas práticas alinhadas às realidades de Help Desk, Service Desk e Suporte Técnico.

PÚBLICO-ALVO

- Gestores de áreas de Suporte Técnico, Help Desk e Service Desk
- Diretores de empresas de prestação de serviços em TI
- Gestores de áreas de TI
- Analistas das respectivas áreas próximos a se tornarem gestores

COMO FUNCIONA

O curso combina conteúdo teórico com dinâmicas de grupo, estimulando o debate e conexão com o contexto profissional dos participantes.

Funciona como um laboratório seguro, onde os temas são discutidos com liberdade, sem impacto na rotina da organização.



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Estruturação dos Serviços

- Foco do Gerente
- Conceito de Serviço e Valor
- Visão Geral do FitSM®
- Customer Relationship Management (CRM)
- Service Portfolio Management
- Service Catalog Management
- Service Level Management (SLM) incluindo SLAs
- Supplier Relationship Management
- Papéis e Responsabilidades

RH & Pessoas

- Teorias de Motivação
- Gamification em Serviços de Suporte Técnico
- Aperfeiçoamento de Feedback da Equipe
- Seleção de Colaboradores
- Por que Boas Ideias Naufragam

Operação e Controle

- Incident & Service Request Management
- Problem Management
- Change Management
- Service Reporting Management
- Indicadores, métricas e OKR
- Continual Service Improvement Management



*FitSM® é uma marca registrada.
Este curso é independente e não
possui afiliação oficial com a
organização FitSM.*

INSTRUTOR E COORDENADOR

Roberto Cohen

Transformando Técnicos em Gestores de Atendimento

Roberto Cohen atua no mercado de prestação de serviços de TI desde 1985.

Trabalhou no setor de TI bancário, judiciário, indústria, comércio e prestação de serviços.

Foi dono de empresa de software e publicou vários best-sellers na área de Service Desk e Suporte Técnico.

Nos últimos 15 anos, ministra cursos de organização do atendimento para pequenos e médios centros de suporte de diversos segmentos como fintechs e bancos, empresas de software, corporações públicas e prestadoras de serviços de TI.



CONTATE



contato@4hd.com.br



(51) 9.9292-4070

